



Центр научно-технической информации и библиотек  
– филиал ОАО «РЖД»

## **Дифференцированное Обеспечение Руководства**

---

19/2022

### **Пунктуальное и надежное обслуживание будет иметь ключевое значение для привлечения пассажиров на железную дорогу (Великобритания)**

Ежегодно во всем мире миллиарды людей путешествуют по железной дороге. Но по мере того, как растет количество пассажиров, растут и их требования к обеспечению высококачественных пассажирских перевозок.

Эксперты британской независимой аналитической компании Transport Focus считают, что пунктуальное и надежное обслуживание будет иметь ключевое значение для привлечения людей обратно на железную дорогу по мере ослабления ограничений, связанных с COVID. Увеличение частоты движения поездов с достаточным количеством мест для пассажиров, чтобы удовлетворить их спрос на поездки, и тарифы с хорошим соотношением цены и качества помогут сделать железнодорожный транспорт наиболее привлекательным вариантом передвижения.

Такие выводы сделаны экспертами Transport Focus в обзоре об удовлетворенности пассажиров. Аналитики оценивают мнение пассажиров посредством проведения регулярных онлайн-опросов об опыте их поездок по железной дороге, насколько они были удовлетворены последней поездкой. Такие исследования дают возможность оценить потребности пассажиров, позволяют узнать каковы тенденции и проблемы, с которыми они сталкиваются, и как железнодорожная отрасль движется вперед, чтобы предоставлять более качественные услуги.

Опрос 5086 респондентов, проведенный Transport Focus в период с 27 октября 2021 г. по 30 января 2022 г., показал, насколько пассажиры удовлетворены своим путешествием в целом, насколько пунктуальным было их обслуживание, соотношение цены и качества, как соблюдаются меры

безопасности, связанные с COVID.

По итогам опроса эксперты заключили, что удовлетворенность пунктуальностью и надежностью обслуживания являются наиболее важными факторами для пассажиров (83%), и железнодорожным операторам в настоящее время следует обратить на это пристальное внимание.

Следующим фактором удовлетворенности пассажиров стал уровень скопления людей в поезде. Согласно данным опроса, пассажиры, совершающие регулярные поездки считают, что менее загруженные поезда улучшают качество пригородных поездок. 72% пассажиров были удовлетворены уровнем скопления людей, частотой обслуживания – 72%. Однако удовлетворенность пассажиров соотношением цены и качества ниже и составляет 63%, а удовлетворенность пассажиров информацией о загруженности поезда – 60%.

Опрос также показал, что наиболее эффективные железнодорожные операторы, как правило, показывают лучшие результаты по пунктуальности, надежности и уровню загруженности. 95% опрошенных респондентов на первое место поставили железнодорожного оператора c2c. На второе место – London Northwestern Railway (94%), а затем Great Northern, East Midlands Railway и Merseyrail (91%). Что касается пунктуальности и надежности обслуживания, то пассажиры больше всего довольны Merseyrail (94%), c2c (91%) и Chiltern Railways (89%). Удовлетворенность пассажиров уровнем скопления людей была самой высокой на маршрутах c2c (82%), Merseyrail (81%) и Thameslink (80%).

Пассажиры, опрошенные Transport Focus, высказали свое мнение о том, что им нужна точная, своевременная и персонализированная информация, в случае, когда возникают проблемы. Надежная информация имеет большое значение, чтобы помочь им планировать, избегать более загруженных поездов и управлять любыми задержками или сбоями в их путешествии. Эксперты Transport Focus считают, что когда что-то идет не так и люди сталкиваются с задержками поездов, железнодорожная отрасль должна сделать все возможное, чтобы помочь пассажирам добраться туда, куда они хотят, как можно быстрее и беспрепятственно.

Персонализированные обновления информации о поездках и оповещения о сбоях и занятости в режиме реального времени являются частью новой услуги, предлагаемой оператором East Midlands Railway (EMR), обеспечивающим междугородние и региональные железнодорожные перевозки. В марте 2022 г. EMR заявил о запуске на своей сети нового информационного сервиса для пассажиров – EMR Messenger, который предоставляет возможность пользователям получить доступ к персонализированным сообщениям о поездках через популярные

мессенджеры Facebook или WhatsApp. С помощью новой услуги пассажирам будут направляться персонализированные обновления маршрута, подробная информация о сбоях в движении поездов в режиме реального времени, альтернативные маршруты движения и предупреждения о загруженности поездов и т.п. (рис. 1).

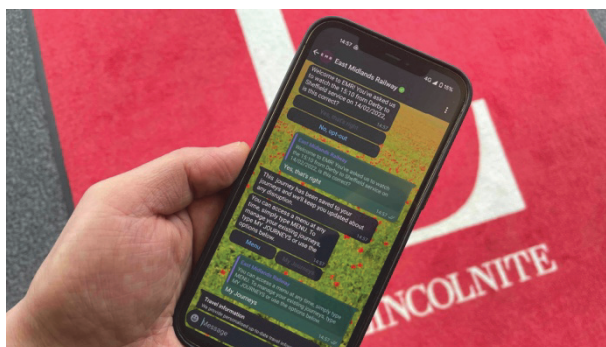


Рис. 1. Персонализированные сообщения EMR Messenger

В компании EMR отмечают, что новый сервис позволит упростить пассажирам планирование их поездок; взять под контроль и получать персонализированные данные с учетом их потребностей, гарантируя, что они получают только ту информацию, которая актуальна и важна для них.

Пассажиры могут подписаться на страницу информирования о поездках на веб-сайте компании EMR и, нажав «Держите меня в курсе» или, альтернативно, выполнив поиск EMR напрямую в Facebook (рис. 2).

С новым сервисом пассажиры будут проинформированы в случае каких-либо изменений, которые могут повлиять на их путешествие. Теперь им доступна быстрая поддержка по времени прибытия, альтернативным маршрутам и смене платформы. Приветственное сообщение с вариантами дальнейшего путешествия, когда пассажиры прибывают в пункт назначения, также является частью пакета. О любых сбоях в поездках пассажирам будет сообщаться в режиме реального времени с помощью странички «Наблюдение за путешествием», что дает им возможность выбрать регулярный маршрут и подписываться на «только push-уведомления».

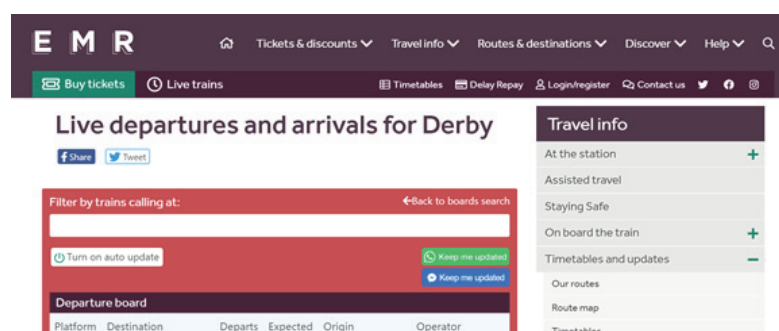


Рис. 2. Веб-страница EMR Messenger

Пользователи, использующие информационный сервис в Facebook, получать доступ к дополнительной услуге, предлагающей поддержку в дальнейшем путешествии на всех доступных видах транспорта (автобус, электронные скутеры, такси и др.).

Сервис EMR Messenger работает на основе революционной технологии искусственного интеллекта и прогнозирования, разработанной британской технологической компанией Zipabout специально для транспортного сектора. Компания стала пионером в использовании персонализированных информационных услуг для железнодорожных пассажиров по всей Великобритании. Министерство транспорта в ответ на кризис, связанный с коронавирусом, привлекло Zipabout, чтобы помочь вернуть доверие пассажиров и восстановить спрос на перевозки. Информация в режиме реального времени, адаптированная для каждого человека, необходима для повышения качества обслуживания и уверенности пассажиров в их поездках по железной дороге.

Подключаемый персонализированный информационный сервис Zipabout помимо обеспечения информационного обслуживания клиентов может предложить реальную информацию о поведении пассажиров и спросе на каждом виде транспорта, что позволяет железнодорожным операторам принимать более эффективные решения по планированию и созданию услуг. Информация, основанная на данных о намерении пассажиров отправиться в путешествие, может помочь в оптимизации пропускной способности и управлении спросом, разработке долгосрочной стратегии, планировании расписания и сокращении выбросов CO<sub>2</sub>.

Согласно другому опросу, проведенному информационным агентством Opinion Matters в период с 25 по 28 февраля 2022 г. среди репрезентативной группы из 2004 взрослых британцев, будущее железных дорог – это умные билеты (смарт-билеты). Исследование, осуществленное по заказу крупной британской железнодорожной компании Govia Thameslink Railway (GTR), эксплуатирующей железнодорожные франшизы Southern, Thameslink и Great Northern, показало, что больше всего заинтересованы в переходе на смарт-билеты молодые люди в возрасте от 16 до 24 лет – 84%. Они рассмотрят возможность чаще путешествовать поездом, узнав о достоинствах таких билетов. В тоже время, почти 6 из 10 (59%) ранее не знали об умных билетах и, следовательно, не были знакомы со многими преимуществами их использования. И не только молодые люди стремятся обменять бумажные билеты на смарт-билеты. Большинство респондентов (66%) в возрасте 35+ заявили, что ничто не мешает им пользоваться новым типом билетов.

35% потребителей согласились, что введение смарт-билетов упростит их поездки; избавит от стресса, связанного с потерей бумажных билетов

(35%). С тем, что подключенная к смарт-билету опция KeyGo гарантирует лучшую стоимость проезда для всех видов поездок, совершенных в один день, согласились 28% респондентов. Опцию можно подключить, если человек путешествует не так часто, с оплатой по мере использования, что может стать хорошей альтернативой сезонному абонементу.

В настоящее время умные варианты продажи билетов доступны по всей Великобритании и предлагают более простой и быстрый способ покупки, продления и использования билетов на поезд по сравнению с бумажными билетами. Смарт-билеты являются прекрасным примером технологических инноваций, которые обеспечивают очевидные преимущества для пользователей, такие как лучшая стоимость проезда в течение дня, автоматическое предложение пассажирам потребовать компенсацию за опаздывающие поезда и большее удобство во время путешествия.

*Источники: globalrailwayreview.com, 09.02.2022;  
transportfocus.org.uk, 09.02.2022;  
railpage.com, 05.03.2022;  
news.railbusinessdaily.com, 07.03.2022*